平成26年度

若者の消費生活ハンドブック

兼六園

白山

白米の千枚田
（世界農業遺産　能登の里山里海）

Ⅰ　あなたも消費者

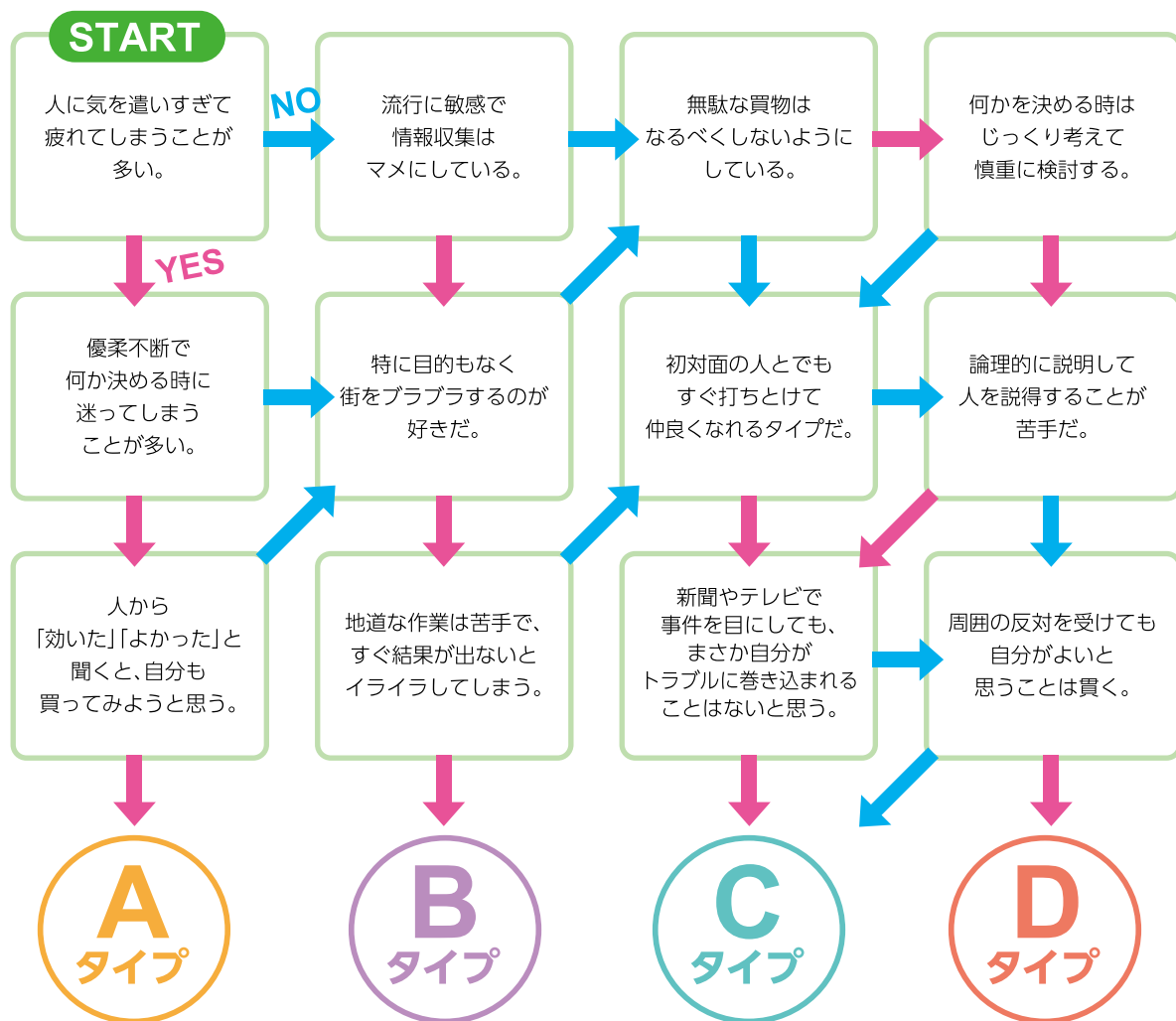
「消費者」という言葉を知っていますか。わたしたちは毎日のくらしの中で、食品や衣服、文房具などの商品を買ったり、バスや電車、美容院や理容店などのサービスをお金と引き換えに得ています。これは、わたしたちがすでに一人の消費者として行動していることを意味します。

現代の消費生活は、さまざまな商品やサービスがあふれ、豊かで便利になった反面、消費者をだましたり、困らせる悪質商法が数多く存在しています。また、インターネットやスマートフォンの普及により、未成年者がトラブルに巻き込まれるケースも増えてきました。しかし、消費者がきちんと行動すればさけられるトラブルもたくさんあります。

さあ、青少年のあなたも消費者の一員です。消費生活の中のさまざまな問題や、消費者としての役割や責任についてこれから考えてみましょう。

目　　次

トラブル危険度診断 あなたはどのタイプ？

あなたの性格と注意が必要な消費者トラブルは…？
下記の診断の結果から、あなたが最も当てはまるタイプを知り、傾向と対策を考えよう。

Aタイプ

人の意見に流されやすいタイプ

控えめで自己主張が苦手なあなたは、相手の意見に左右されやすいかもしれません。
悪質業者から強引な勧誘をされた時でも、しっかり意思表示できるように日頃から練習しましょう。

Bタイプ

感情的になりやすいタイプ

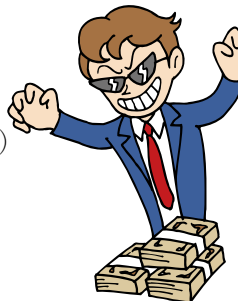
感情が不安定になっている時は、冷静な判断をするのが難しいものです。
焦らず慎重に考える習慣を身につけることで、悪質業者の脅しや、誘惑や、だましの手口から身を守ることができます。

Cタイプ

おおらかで楽観的なタイプ

社交的で明るいあなたは、トラブルへの危機意識は高くないかもしれません。
思いがけない製品事故や、消費者をだまそうとたくらむ悪質業者からのトラブル防止のために、過信することなく行動しましょう。

Dタイプ

意思がはっきりしているタイプ

意思が明確なあなたは、他人の意見に流されて消費者トラブルに巻き込まれる心配は少ないようです。もし困って悩んだ時は、家族や友人のアドバイスも頼りにしてみましょう。問題解決の近道になるかもしれません！

くらしの中の消費者問題

（1）消費者問題とは

消費者問題とは、お店で買った食品を食べて健康を害したり、電気製品が発火したりするような健康や生命に関するトラブルや、使ってみたら事業者の説明とは違っていてがっかりしたなど、消費者に不利益となるトラブルのことです。日本では昭和 30 年代から社会問題として広く認識されるようになりました。

消費者問題等年表

年	事項
昭和30年（1955）	森永ヒ素ミルク中毒事件
昭和35年（1960）	クレジットカード登場、ニセ牛缶事件
昭和37年（1962）	サリドマイド事件
昭和43年（1968）	「消費者保護基本法」公布（現「消費者基本法」）
昭和48年（1973）	第１次オイルショック（物不足、「狂乱物価」）
昭和51年（1976）	サラ金被害が社会問題化
昭和60年（1985）	豊田商事（金の現物まがい取引等）国会で問題化
昭和62年（1987）	霊感商法横行、アスベスト汚染問題化
平成元年（1989）	消費税導入（3％）、原野商法相次いで摘発
平成３年（1991）	「リサイクル法」公布、ダイヤルQ2に多数の苦情
平成５年（1993）	記録的な冷夏、コメ不足でコメを緊急輸入
平成６年（1994）	「製造物責任法（PL法）」公布
平成８年（1996）	病原性大腸菌O－157による食中毒続出
平成10年（1998）	「家電リサイクル法」公布
平成11年（1999）	「不正アクセス行為の禁止等に関する法律」公布、コンピュータウイルス被害急増
平成12年（2000）	「消費者契約法」公布、雪印乳業食中毒事故発生
平成13年（2001）	国内で初めて牛海綿状脳症にり患した牛を確認
平成14年（2002）	「特定電子メール法」公布、食品偽装表示事件の多発
平成15年（2003）	「個人情報の保護に関する法律」公布、「食品安全基本法」公布、架空不当請求被害増大
平成16年（2004）	「消費者保護基本法」改正（「消費者基本法」に改称）、振り込め詐欺被害の多発
平成17年（2005）	高齢者を狙った悪質リフォーム工事被害が社会問題化
平成18年（2006）	学納金返還訴訟最高裁判決
平成19年（2007）	「振り込め詐欺救済法」公布、ミートホープ事件等の食品偽装表示事件の発覚
平成20年（2008）	中国冷凍ギョウザ問題、リーマン・ブラザーズ破綻
平成21年（2009）	消費者庁及び消費者委員会設置、劇場型勧誘による被害多発
平成22年（2010）	外国通貨購入の被害が増加、貴金属等の訪問買取り被害多発
平成23年（2011）	東日本大地震発生（震災に便乗した商法続発）、スマートフォンのトラブル急増
平成24年（2012）	サクラサイト商法の被害拡大、「消費者教育推進法」公布、「特定商取引法」改正（訪問購入の追加）、被害を取り戻すという「二次被害」増加
平成25年（2013）	カネボウ化粧品、白斑の症状が確認された美白化粧品を自主回収 ホテル、百貨店、レストラン等における食品表示等の不正事案多発

（2）消費者の利益を守るために

消費者問題が深刻になってきたため、国や県では昭和 40 年以降、法律や条例を作って消費者を保護してきました。

しかし、時代とともに消費者を取り巻く環境が変わり、消費者被害が増加してくると、消費者は「保護の対象」というだけではなく、主体的に行動できる「自立」した消費者になることが必要だと考えられるようになりました。

このような考えのもと、石川県では平成 16 年４月に「石川県安全安心な消費生活社会づくり条例」を、国では同年６月に「消費者基本法」をそれぞれ定めました。これらの中では、新たに「消費者の権利」が掲げられることとなりました。

行政や事業者は、消費者の権利を尊重してさまざまな取り組みをしていく必要があります。また、消費者自身も、自分たちの権利を知って、これらの権利が確立されるように、毎日の生活の中で行動していくことが求められています。

国では平成21年度に事故情報の一元的収集など消費者行政の強化を図る目的で消費者庁を設置し、平成24年度には消費者教育の総合的な推進を目的として消費者教育推進法を定めました。

消費者の権利

①安全が確保される権利
②自主的、合理的な選択の機会が確保される権利
③必要な情報が提供される権利
④消費者教育の機会が提供される権利
⑤消費者の意見が反映される権利
⑥消費者被害が救済される権利

消費者基本法

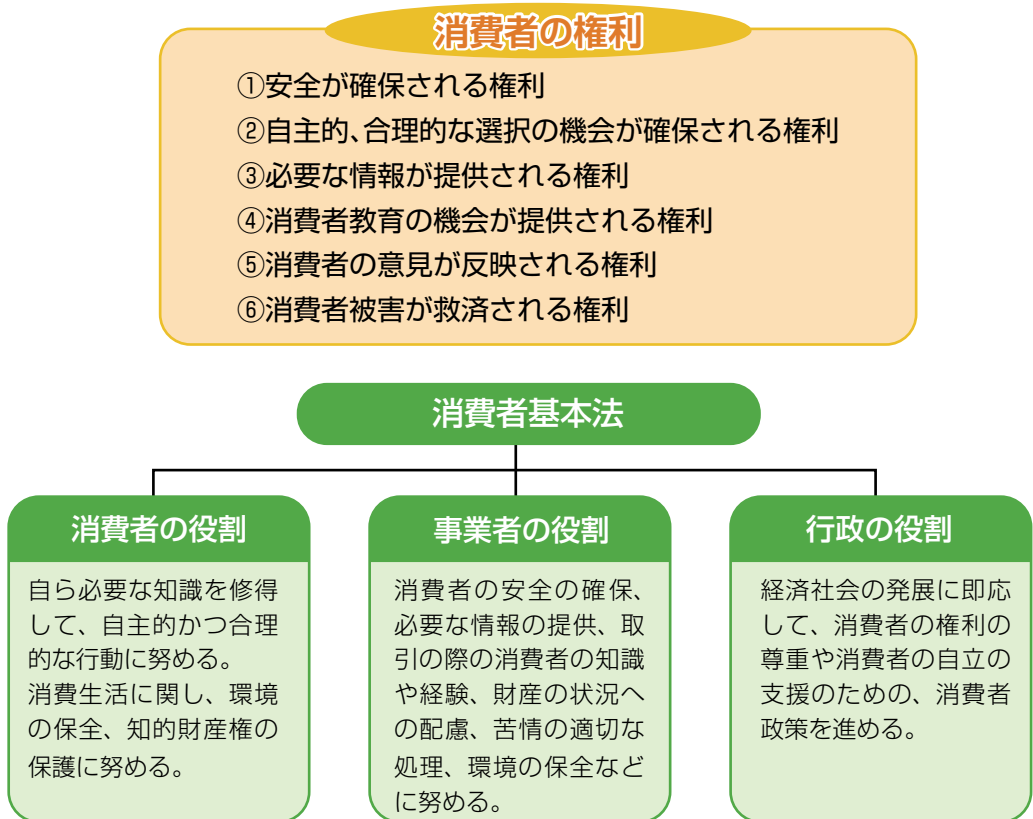
消費者の役割

自ら必要な知識を修得して、自主的かつ合理的な行動に努める。
消費生活に関し、環境の保全、知的財産権の保護に努める。

事業者の役割

消費者の安全の確保、必要な情報の提供、取引の際の消費者の知識や経験、財産の状況への配慮、苦情の適切な処理、環境の保全などに努める。

行政の役割

経済社会の発展に即応して、消費者の権利の尊重や消費者の自立の支援のための、消費者政策を進める。

消費者教育推進法について

消費者教育の基本理念を定め、国や地方が何をしていくべきかを明らかにするとともに、消費者教育を推進するための基本方針等必要な措置を定めるなど消費者教育を総合的かつ一体的に推進することとし、もって、国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的としています。

Ⅱ 契約と消費者トラブル

1．契約ってどんなこと？

あなたは、今までに「契約」をしたことがありますか。「ある」と答えたあなた、それはどんな契約ですか。「ない」と答えたあなた、本当にそうですか。

契約とは、経済社会における取引の約束のことで、法的な責任が生じます。もしも約束（契約）を守らなかったら、損害賠償を請求されることもあります。

考えてみよう！

次の中から、「契約」にあてはまるものを選んでみましょう。（解答は 22 ページ右下）

①書籍を買う

②友達と釣りに行く約束をする

③コインロッカーに荷物を預ける

④お店でＤＶＤを借りる

⑤高校や大学に入学する

⑥親に「次のテストは80点以上とる」と約束する

（1）契約はいつ成立するのか

契約はいつ成立すると思いますか。口約束をしたときですか。契約書にサインをしたり、ハンコを押したときですか。それとも、商品を受け取ったときですか。

実は、契約は当事者間の合意があれば成立するのです。 例えば、あなたがお店に行って「これをください」と申し込むと、お店の人は「はい、○○円です」と承諾します。このように申し込みと承諾によって、契約は成立します。契約書はあくまでも契約をしたという証拠を残すもので、口約束であっても、契約は成立するのです。

●法的な責任が生じる約束事
契約したら一方的に内容を変更したり、取り消したりはできない。

●口約束で成立する
原則として、契約書を書かなくてもハンコを押さなくても成立する。

●契約自由の原則
契約は当事者の自由な意思で行われるもので、イヤなら断ればよい。

契約の成立

（2）契約にはトラブルがいっぱい

わたしたちの生活は、「契約」だらけで成り立っています。しかし、中には悪質な事業者もいます。売りたいがために、実際よりも高級に見せかけたり、効果があるように説明したり、オトクであるように思わせたりと、イメージばかり先行させて契約を結ばせます。そのような契約は後でトラブルになりやすいのです。

（3）消費者契約法による契約の取り消し

消費者は事業者に比べ、どうしても商品についての情報量、交渉力の面で劣ってしまいます。そこで、事業者が消費者にウソの説明をしたなど不当な勧誘をした場合は、その契約は取り消すことができると「消費者契約法」は定めています。

しかし、消費者がその勧誘が不当であったことを証明しなければならず、現実には簡単にできるものではありません。契約するときには消費者も慎重にしなければなりません。

消費者契約法／契約を取り消すことができる勧誘

①事実と違う説明をする

例）事故車ではないというので買った中古車が実は事故車だった。

②不確実なことを確実なことのように説明する

例）数年後に売りに出せば、倍の価格で売れると言われて、高額な絵画を買ってしまった。

③不利な点を隠して有利な点ばかりを強調する

例）隣にマンションを建てる予定を隠して日当たり良好と説明され、住宅を買った。

④訪問販売で帰ってほしいと伝えてもしつこく勧誘する

例）学習教材の訪問販売で帰ってと言ったのに居座られ、しかたなく契約した。

⑤営業所や喫茶店などで帰りたいと言ってもしつこく勧誘する

例）呼び出されて出向いた宝石の展示会で、帰りたいと言ったのに、帰してもらえず、契約してしまった。

2．いろいろな販売方法

わたしたちは普段、スーパーやコンビニ、本屋などさまざまな店で商品を買っています。これらは、消費者が直接店に出向いて買い物をする販売方法ですが、最近は店に行かなくても商品が買える販売方法が多くなっています。

販売方法	利用上の注意点(「クーリング・オフ」とは契約の無条件解除のことです(13ページ参照))
店舗販売	商品を選ぶときには、店頭で商品を確認できるので、マークや文字で書かれた品質などの表示も確認しましょう。また、不明なことは店員に聞いてみましょう。 クーリング・オフ × ※クーリング・オフはできませんが、家庭教師、学習塾、エステなどの一定のサービスについては例外です。
訪問販売	悪質な販売業者ばかりではありませんが、トラブルが多い販売方法です。 ①たくみなセールストークに乗せられないよう注意が必要です。必要がなければ、いつまでも話を聞かないで、ハッキリと断りましょう。 ②契約する場合は、販売業者の住所、会社名、契約の条件などを書いた契約書面を受け取りましょう。 クーリング・オフ ○ (クーリング・オフ期間：８日)
電話勧誘販売	①相手の言葉に乗せられず、自分にとって本当に必要か判断しましょう。必要がなければ、「いりません」、「お断りします」とハッキリ言いましょう。「いいです」、「けっこうです」という断り方は、逆の意味に取られることがあるので注意しましょう。 ②契約する場合は、電話で聞いた話と実際の契約内容が同じか、契約書面を受け取って確認しましょう。 (クーリング・オフ期間：８日)

販売方法	利用上の注意点
通信販売	商品の実物を見ることができないので、注文するときは慎重にしなければなりません。次のことを確認しましょう。 ①販売業者の住所、会社名、電話番号 ②商品の価格 ③送料 ④振り込み手数料 ⑤支払い方法と支払い時期 ⑥商品が届く時期 ⑦返品ができるか ⑧ジャドママークがあるか （ジャドママーク） ※クーリング・オフはできませんが、返品の可否や条件の表示がない場合は、8日以内であれば送料を負担することで返品ができます。
インターネットショッピング （インターネットを使った通信販売）	商品が届かなかったり、突然サイトがなくなるというトラブルが多発しています。通信販売の注意点に加えて、次のことを確認しましょう。 ①入力操作は各段階で慎重に行う ②販売業者の住所、会社名、電話番号等を確認し、信頼できる会社か調べる ③利用条件などは必ず印刷して保存する ④支払いはできるだけ後払いにする ⑤日本通信販売協会オンラインマーク や プライバシーマーク があるか ※クーリング・オフはできませんが、サイトによっては、返品ができる場合もあるので、契約前に確認しましょう。

◎危険！個人情報は大切に

名前や住所などの個人情報を悪質な事業者に知られると、いろいろなトラブルに巻き込まれます。個人情報の取り扱いには注意しましょう。

注意１　インターネットや携帯電話・スマートフォンのサイトを利用したショッピングやアンケート調査、けん賞などは、自分の提供した個人情報がどのように扱われるか注意する。

注意２　インターネット上の掲示板への書き込みなど、ホームページにはむやみに個人情報を出さない。

注意３　知らない人にクラス名簿を渡したり、友達の名前や電話番号、住所などを教えない。

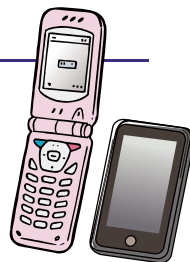
注意４　携帯電話・スマートフォンは、友達の電話番号や自分の大切な情報が入っているので、失くさないように注意する。

3．こんなトラブルに気をつけて！

若い人たちに多い消費者トラブルを見てみましょう。

（1）携帯電話・スマートフォンのトラブル

不当請求や迷惑メールなどのトラブルが増えています。携帯電話・スマートフォンを持つときは、使用目的や支払い計画などをよく考えてからにしましょう。

また、出会い系サイトは法律で１８歳未満は利用できないことになっています。絶対にアクセスしてはいけません。

石川県では、「いしかわ子ども総合条例」により、青少年が携帯電話端末等を利用する場合は、原則フィルタリングサービスを利用することになっています。

フィルタリングとは、子どもたちが安全に安心して携帯電話端末等を使用できるよう、子どもたちに見せたくない暴力、アダルト、出会い系サイトなどへのアクセスを制限する機能です。

携帯電話端末等の利用については家族とよく話し合い、フィルタリングサービスの目的や内容を踏まえ適切な対応をとりましょう。

携帯電話・スマートフォンＱ＆Ａ

（総務省作成　パンフレット「電気通信サービス Q&A」（平成 26 年度版）から引用）

Q１　スマートフォンを利用する場合はこんな点に注意！

A１　パケット通信料が高額になる場合があります。Wi-Fi などの携帯電話会社のネットワークを介さない利用やアプリケーションの利用の際には、セキュリティ上の危険性に注意が必要です。

Q２　まったく身に覚えのない料金請求のメールが何度も届くのですが、支払う必要はあるの？

A２　まったく契約した覚えがなければ、支払う義務はありません。身に覚えのない請求のメールは無視しましょう。

Q３　URL（※ウェブサイトのアドレス）をクリックしたら、いきなり「登録完了画面」になってしまいました。どうしたらいいの？

A３　契約が有効に成立しているとは限りません。
パソコンや携帯電話に「登録されました」や「入会ありがとうございます」と表示されても、そもそも契約が有効に成立しているとは限りません。請求されても安易に支払うことはやめましょう。

Q４　Q２、Q３の場合は業者に連絡した方がいいの？

A４　あわてて業者に連絡することは、絶対にやめましょう。
あわてて業者へ連絡することは、氏名や電話番号などの新たな個人情報を知らせることになるので絶対にやめましょう。一般的に、インターネット上のウェブページにアクセスした場合、メールアドレスや携帯電話事業者名が相手に伝わることがあります。しかし、これらの情報だけでは、アクセスした人を特定することはできません。過度に不安になる必要はありません。

Q５　携帯電話やスマートフォンのゲームサイト（ゲームアプリ）を利用するためには、どのような点に注意が必要なの？

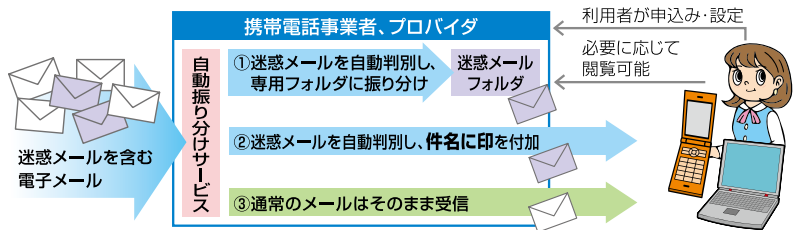
A５　料金についてきちんと確認するようにしましょう。
※「無料」に注意‼　ゲーム自体は無料でもゲーム内のアイテムは有料の場合があります。

Q６ 迷惑メールを受信しないようにするためにはどうしたらいいの？

A６ 迷惑メールを受信しないようにするための基本の対処法

①アドレスを安易に公表しない　②不用意に同意（登録）しない　③推測されにくいアドレスを使う

この３つを守りましょう。

また、携帯電話事業者などが提供する迷惑メールフィルタサービスを利用することも有効です。

Q７ 身に覚えのないメールを受信してしまった場合には、どうすればいいの？

A７ 迷惑メールを受信した場合の基本の対処法

①メールを開かない　②メールに記載されたURLをクリックしない　③個人情報を入力しない

この３つを守りましょう。

Q８ インターネット上で自分の権利を侵害するような書き込みを発見した場合には、どうしたらいいの？

A８ 本人からサイトの管理者等に対して削除の要求をすることが可能です。

ご自身の権利を侵害するような書き込みがあった場合には、
プロバイダ責任制限法（※）や名誉棄損・プライバシー関係ガイドライン等に基づき、本人からサイトの管理者等に対して削除の要求をすることが可能です。

※「特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律」

具体的な手続等については、こちらをご覧ください。

プロバイダ責任制限法 関連情報webサイト
▶ http://www.isplaw.jp/

（2） 詐欺的なサクラサイト商法のトラブル

※出会い系サイトは法律で18歳未満の利用は禁止されています。絶対にアクセスしてはいけません。

きっかけとなる主な情報サイト

- ・出会い系サイト
- ・運勢占いサイト
- ・内職紹介サイト

サイト業者に雇われたサクラが、異性、タレント、社長、弁護士、占い師などさまざまなキャラクターになりすまし、「異性に会いたい」という気持ちだけでなく、「有名人に会いたい」、「相談にのってあげたい」、「運気を上げたい」といった消費者のさまざまな気持ちを利用して、たくみにサイトに誘導し、サイト経由の有料のメール交換サービスを利用させ、支払いを続けさせる。

- ●サクラサイト商法　「出会い」だけでなくさまざまなキャラクターになりすまし消費者に有料サービスを利用させ続ける
- ●料金の仕組み　最初は無料でもメール交換のたびに料金が発生
- ●多様な支払い方法　何回にも分け、現金振込以外にも電子マネーやクレジットなどで支払い、気がつけば高額な支払に

○サイト利用のきっかけとなる迷惑メール等には絶対に返信しない

○有料となる時点で、やり取り内容や相手が本当かどうか確認できない場合は、お金を支払わない

○サイトに身分証明の提示を求められても、氏名・住所等の詳細な個人情報を安易に出さない

（3）継続的サービスのトラブル

英会話教室やエステなど長期間にわたって受けるサービスでは、途中で解約できないと言われたり、解約手数料が高額であるなどのトラブルが多い。

主な商品など

- 家庭教師
- 学習塾
- パソコン教室
- エステ
- 結婚相手紹介サービス
- 語学教室

- 自分に合うサービスかわからないため、あまりに長期間の契約はさける。
- 最後まで通えるかわからないので、チケットは買いすぎない。
- 契約するときは、中途解約する場合の解約手数料について確認しておく。
- 英会話教室で教材、エステで化粧品のように、商品の契約をする場合も注意する。

この他に

賃貸アパートトラブル

アパートの退去時、修繕費を請求され、入居時に払った敷金が返ってこなかった。

入居時には、貸主とともに部屋をよく見て、床の傷などがあれば事前に写真に撮っておき、契約書の内容について十分確認し、納得した上で入居しましょう。
国土交通省のガイドラインでは、「通常損耗」「経年変化」などの現状回復費用は、家主が負担するものと定義しています。

（4）アポイントメント商法

「当選した」などと言って、販売目的を隠して、電話や郵便、メールなどで喫茶店や営業所に誘い出し、商品やサービスを売りつける。

主な商品など

- 宝石
- DVD
- 会員権
- パソコン
- アクセサリー
- 絵画　など

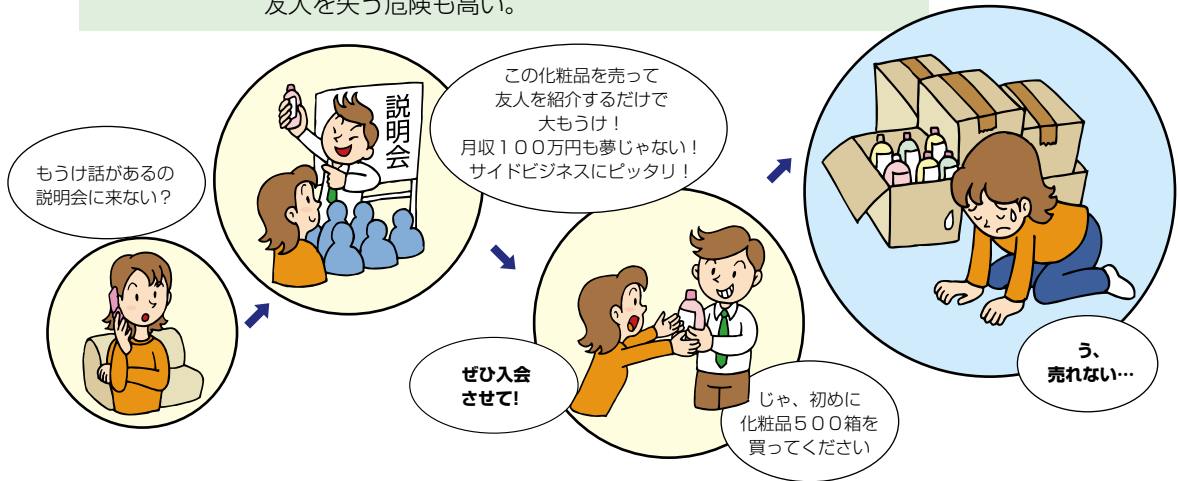
- 高額なパソコンや絵画を売るために、会員権の利点を口実に契約させるケースが増加している。
- 知らない異性から誘われても出かけない。
- 親しげな雰囲気に負けない。

（５）マルチ商法

商品を買って会員になり、友人知人に売ったり、友人知人を紹介すればお金がもらえ、加入者を増やすことで、大きな利益が得られると勧める。

主な商品など

・インターネットビジネス
・健康食品
・化粧品
・補正下着
など

- もうかるのは一部の上位者だけ。多くの人は買わされた商品と借金だけが残る。
- 末端の販売員であっても、だまして勧誘すると罰せられる。
- 友人知人を巻き込むため人間関係がこわれてしまい、友人を失う危険も高い。

若者の消費生活相談（平成25年度）

石川県消費生活支援センターの相談窓口には、毎日たくさんの相談が寄せられます。
中学生・高校生に関する相談のうち、最も多いのは、携帯電話、スマートフォン、パソコンなどの利用に伴う相談です。

■１０～２０歳代の商品・サービス相談件数ランキング

順位	商品・サービス別	件数
1	**有料サイト**：アダルトサイト、出会い系サイトからの不当請求など	142
2	**貸借・レンタル**：賃貸アパートの解約料など	23
3	**美容関連サービス**：脱毛エステ、美顔エステなど	21
4	**ローン・多重債務**：消費者金融（サラ金）やヤミ金など	15
5	**インターネット通信サービス**：プロバイダ、光回線の契約など	12
5	**自動車**：中古車の購入、売却、支払い、不具合など	12
7	**身の回り品**：財布、サングラスなど	10
8	**医療器具**：メガネ、コンタクトレンズなど	9
8	**教室・講座**：通信教育の資格講座や自動車運転教習所など	9
10	**化粧品**：美容商材、肌トラブルなど	8

4. クーリング・オフを覚えておこう！

クーリング・オフ(Cooling off)とは、訪問販売などで買った商品などが本当に必要かどうかを冷静に考える期間(クーリング・オフ期間)を設けた、法律上の制度のことです。期間内であれば、消費者が無条件でその契約を解除できます。

また、解除に理由は必要ありません。ただし、店舗販売や通信販売の場合はクーリング・オフが一部の例外を除いてできないので注意してください。

(1) クーリング・オフできる販売方法と期間

クーリング・オフ期間は次のとおりですが、例えば契約時に事業者から事実と違う説明があった場合などでは、期間を過ぎていても解約ができる場合があります。あきらめずに相談窓口に相談してみましょう。

取引内容	適　用　対　象	期間
訪問販売 (アポイントメント商法、キャッチセールスを含む)	事業者の店舗や営業所(以下「店舗」という)以外の場所(自宅や喫茶店。街頭で誘われて案内された場合や販売の目的を告げずに呼び出された場合は店舗も該当)での原則すべての商品・サービス※1指定権利※2(チケット類)の契約。	8日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けた(電話をかけさせられた場合も含む)原則すべての商品・サービス※1指定権利※2(チケット類)の契約。	8日間
特定継続的役務提供	5万円を超えるエステティックサービス・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービスを一定期間※3継続する契約。店舗での契約を含む。	8日間
連鎖販売取引 (マルチ商法)	ほかの人に商品を転売すれば利益が得られると言って商品を買わせたり、その他加盟金等の金銭的負担をさせる契約。店舗での契約を含む。すべての商品・サービス・権利が対象。	20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法(仕事の紹介や、仕事を提供するために必要と言ってサービス、登録料などの名目で金銭を支払わせる)による契約。店舗での契約を含む。すべての商品・サービス・権利が対象。	20日間
訪問購入	店舗以外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約。クーリング・オフ期間中は(売主である消費者から)契約申し込みの解除ができるとともに、事業者への物品の引き渡しを拒むことができる。	8日間

※1　特定商取引法・割賦販売法に適用除外の取引が定められています。　※2　保養施設やスポーツ施設の利用券、映画や演劇などのチケット、語学の教授を受ける権利等。
※3　エステティックは1カ月、その他は2カ月を超える期間。

(2) クーリング・オフできない場合

- 契約金額が3,000円未満の現金取引
- 消費したらクーリング・オフができないと記されている政令指定消耗品（化粧品、健康食品など）を消費した場合

(3) クーリング・オフ通知の出し方

事業者に送る解除通知は、証拠としてハガキの両面コピーを取って、郵便局窓口から特定記録郵便または簡易書留などで送りましょう。

また、クレジットを利用した場合は、クレジットカード会社にも同じように通知しておくことを忘れずに。

〈販売会社あて〉

切手
郵便はがき
□□□-□□□□
販売会社の住所
○○販売株式会社
代表者　様

契約解除通知
契約年月日　平成○年○月○日
商　品　名　○○○○○
契約金額　○○○○○円
販売会社名　○○株式会社○○営業所
担当者　○○○○氏
右記日付けの契約は解除します。
支払済の○○円を返金してください。
商品は引き取ってください。
平成○年○月○日
(契約者住所)○市○町○丁目○番地
(契約者氏名)○○○○○

〈クレジット会社あて〉

切手
郵便はがき
□□□-□□□□
クレジット会社の住所
○○クレジット会社　御中

契約解除通知
契約年月日　平成○年○月○日
商　品　名　○○○○○
契約金額　○○○○○円
販売会社名　○○株式会社○○営業所
担当者　○○○○氏
クレジット会社名　○○○○クレジット会社
右記日付けの契約は解除します。
平成○年○月○日
(契約者住所)○市○町○丁目○番地
(契約者氏名)○○○○○

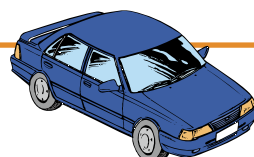
（4）クーリング・オフを妨害されたら…

　消費者がクーリング・オフしようとするのを、事業者がウソの説明をしたり、脅して妨害した場合は、クーリング・オフ期間を過ぎていても、その事業者が改めて「クーリング・オフできる」ことを書いた書面を交付するまでは、クーリング・オフできます。

例　電話で呼び出されてアクセサリーを買う契約をした。その際、販売員から「クーリング・オフしたら裁判をおこす」と脅かされた。

車の購入トラブル

　車の購入契約をした数日後、他に気に入った車を見つけたのでキャンセルを申し出たが、できないと言われた。

車はクーリング・オフ制度の対象とならない商品のため、契約を一方的に取り消すことはできません。信用できるお店を選び、中古車の場合は試乗するなど実物を見て慎重に契約しましょう。

クーリング・オフ ✕

5．未成年者による契約は取り消せる！

　未成年者は社会人としての経験が十分ではないという理由から、親権者（保護者）の同意のない契約であれば取り消すことができます。契約を取り消すと、商品は返さなければいけませんが、原則として、生活必需品以外の商品については使用や消費した場合でも支払った代金を返してもらえます。

【契約を取り消せない場合】

- **総額がこづかい程度である場合**
- **自分で20歳以上とウソをついて契約した場合**
- **結婚している場合**
- **未成年者のときの契約だが、20歳となった後に代金を払っている場合**

未成年者取消通知の出し方

　事業者あてに、自分は未成年者であり、契約については親権者の同意を得ていなかったことを文書で通知します。

　取消通知は証拠を残すため、内容証明郵便などで出しましょう。

未成年者契約の取消通知書

貴社の販売員○○氏と私の子供○○○○との間で締結した後記商品の購入契約は、未成年者が親の同意を得ずに行った行為であり、親権者として取り消します。本人も取り消しを希望しており、支払い能力もありません。

なお、支払い済みの○○○円を直ちに返金し、商品を引き取ってください。

内容証明郵便

契約日　平成○年○月○日
販売店名　○○○○○○
商品名　○○○○○○
契約金額　○○○○○円

平成○年○月○日
住所　○○○○○○○○○○
氏名　○○○○

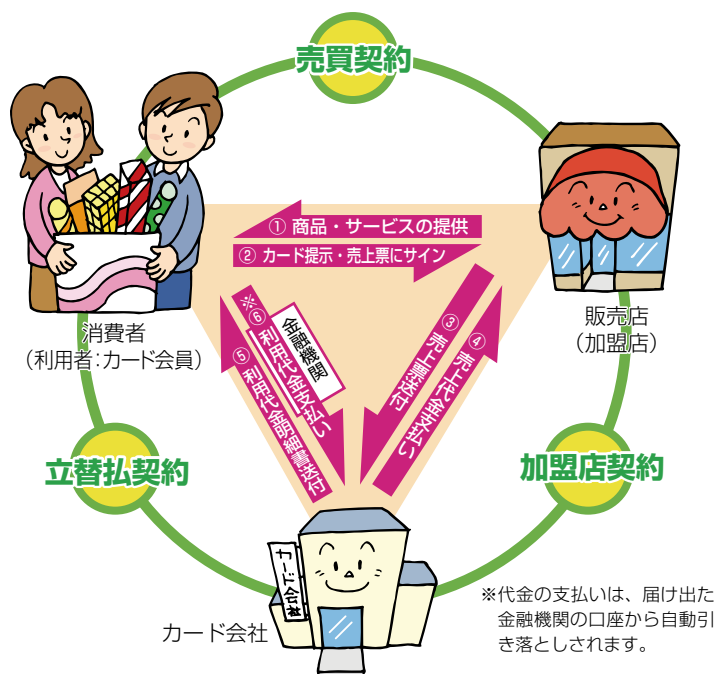
（親権者から発する場合）

6．クレジットって何だろう

　クレジットには「信用」という意味があり、商品などの代金を後で返済する約束のことです。一度には支払えないような高額な商品を分割で買うことができるなどとても便利です。

　しかし、ついつい使い過ぎて返済に困る人が多く、社会問題になっています。クレジットはあくまでも借金の一つです。利息が付き、返済金額が大きくなるので、将来、使うようになったときには、十分注意をしてください。

（1）クレジットカードでの買い物のしくみ

　消費者が買い物をすると、クレジットカード会社は消費者の信用をもとに、代わりに商品の代金を販売店に支払います。後日、消費者は約束の返済方法によって、カード会社に支払います。

（2）クレジットカードの支払い方法

　一般に、カード利用の翌月やボーナス時に一度で支払う方法は金利がゼロですが、それ以外の支払い方法では手数料という名の利息が付くことになります。

分割払い	代金と利息を合わせた額を、3回以上、2カ月以上にわたって支払う方法で、6回払いや 12 回払いなどのようにいろいろある。
リボルビング払い	毎月の返済額を一定または一律に設定する支払い方法。返済中にさらに買い物をしても月々の返済額は変わらないが、返済回数が増加していくために利息がふくらみ、支払いがいつ終わるのか分かりにくい。
キャッシング	カード会社や金融業者などから現金を借りる「キャッシング」の機能は、ほとんどのクレジットカードに付いている。ATMなどで簡単に現金を借りられるが、金利はかなり高く、多重債務になりやすいので利用は慎重に。

（3）クレジットカード利用の注意点

①何枚もカードを作らない！

さまざまな特典があるので自分に合うカードを選び、最小限の枚数にする。

②カードの裏にすぐサイン！

カードを作ったら手数料など契約内容をよく読み、すぐに裏にサインする。

③暗証番号は秘密の番号に！

他人に不正使用されないよう、誕生日や電話番号などは使わない。

④支払い方法はよく考えて！

分割払いやリボルビング払いは金利が高いので使い過ぎない。

⑤金額を確認してサインを！

カードで買い物をするときは、売上伝票の金額を確認してからサインする。

⑥利用明細書の確認を！

買い物の後も売上伝票は保管し、請求時の利用明細書が届いたらよく照合する。

⑦支払いの期限を守る！

支払い期限を過ぎて延滞料を払うことのないようにする。

⑧カードや名義を人に貸さない！

友人に貸したカードの請求も、全て自分の責任となるので要注意。

⑨カードの管理はしっかりと！

管理が悪くて第三者に不正使用されてしまった場合、責任は自分にある。

⑩紛失したらすぐ連絡！

緊急連絡先を控えておき、紛失の場合は警察とカード会社に連絡する。

いろいろな種類のカード

クレジットカードは「後払い」（＝借金）ですが、それ以外のカードもいろいろあります。

プリペイドカード

事前に一定額を支払ってカードを購入すると、その額の範囲内で使用できる。
（例:QUOカード、図書カード）

IC カード型電子マネー

カードに繰り返しチャージ（入金）して、何度でも利用できる。
（例:バスのICaカード、Edy、nanaco、waonなど）

キャッシュカード（デビットカード）

銀行や郵便局などのATMで口座から預貯金を引き出せる。デビットカードはレジの支払いで購入代金を口座から引き落とすことができる。

クレジット契約、こんな失敗に気をつけて！

デート商法

メル友になった異性から「自分のデザインしたジュエリーを見るだけでいいから来て」と言われて出かけたところ、長時間にわたって契約をすすめられ、興味のなかった商品だったが契約してしまった。

出会い系サイトなどで知り合った異性から呼び出され、恋人気分でいると言葉巧みにアクセサリーや毛皮コートなどの契約をさせられます。会いに行かないのが一番ですが、契約してしまったら8日以内にクーリング･オフをすること。

資格商法

電話で○○資格講座を受ければ「就職に有利」、「合格するまで面倒を見る」などと強引にすすめられ、資料送付だけを頼んだのに、クレジットの契約書類が送られてきた。

相手はセールストークのプロ。ちょっと話を聞いてみようかと軽く考えていると相手の話術に乗せられます。必要がなければ「興味がありません」とハッキリ断りましょう。電話勧誘販売は８日以内ならば、クーリング･オフも可能。

詐欺的なサクラサイト商法

（悪質“出会い系サイト”）10ページ参照

サイト利用料の支払いにクレジットが使われることがあります。

＊18歳未満の出会い系サイトの利用は法律で禁止されています。

＊はじめは､「無料のポイント使用だから」と誘導されることが多いので、十分注意が必要です。

多重債務

借金の返済のために何枚ものカードで借金をするといった「借金返済のための借金」を繰り返すうちに、利息の支払いがかさんで雪だるま式に借金が増える状態のこと。クレジットの使い過ぎから多重債務になる人が増えています。

自己破産

多重債務が進んで借金の返済がどうしてもできなくなったとき、裁判所に破産の申し立てをし、裁判所が破産を宣告することで自己破産となります。自己破産すれば支払いは免除されますが、社会的な信用を失ってしまいます。

ヤミ金融

出資法の上限金利（年20％）を超える高金利でお金を貸し付ける金融業者をヤミ金融といいます。消費者の返済が遅れたりすると暴力的、脅迫的な取り立てによって回収をします。

7. 消費者トラブルにあわないために

これまで見てきたように消費者トラブルは数限りなくあり、次々と新しい手口が出てきています。すぐに人を信用してしまう人、相手に嫌われたくないために「Ｎｏ」が言えない人、契約を簡単に考えてしまう人などは要注意です。

トラブルにあわないための5カ条 ～おいしい話にはウラがある！～

①知らない人の急接近には要注意！
親しげな態度や見た目で相手を信用してはダメ。電話やメールでの呼び出しに応じたり、自分や友人の個人情報を教えることはキケン。

②断るときはきっぱりと！
あいまいな返事は相手の思うツボ。断るときは「いりません」、「お断りします」ときちんと伝える。

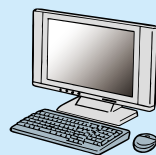
③セールストークに乗せられない！
「ただいまキャンペーン期間中」、「あなただけ特別に…」、「月々たったの…」などのセールストークにだまされない。

④契約するなら総額で考える！
「クレジットなら払えるよ」とすすめられても、総額がいくらになるのか、長期にわたって最後まで払えるかをちゃんと見極める。

⑤すぐに契約せず、困ったら相談！
その場では契約せず、家族や友人に相談する。契約した後に困った場合は、すぐに最寄りの相談窓口に相談する。

もっと調べてみよう！

石川県消費生活支援センター
http://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/
～石川県の消費生活情報はここから！～

消費者庁
http://www.caa.go.jp/

国民生活センター
http://www.kokusen.go.jp/
http://www.kokusen.go.jp/mobile/（携帯電話web版）
～くらしの総合窓口。最新情報がいろいろ！～

わたしたちの生活と金融の働き（金融庁）
http://www.fsa.go.jp/fukukyouzai/
～経済や金融について学ぼう！～

知るぽると（金融広報中央委員会）
http://www.shiruporuto.jp/
～お金やカードについて学ぼう！～

Ⅲ 製品の安全

様々な家電製品等が市場にあふれ、各家庭では、便利で豊かな生活を送るために活用されていますが、一方で、製品事故も発生していることから、平成 6 年には製造物責任法（PL 法）が制定されました。この法律は、製品の欠陥を証明できれば損害賠償が請求できるよう、被害者保護のために制定された法律です。いずれにしても、製品事故が起きないよう、次のことを心がけるとともに、万一、事故が発生した場合の対処方法も学んでおきましょう。

1．製品事故を防ぐためには！

(1) 製品を購入するときの主な留意点

① 無駄な買い物にならないように、購入したい製品の最低限必要な機能を決めておく。

② カタログや展示品の操作、店員の説明などにより、購入したい製品の安全性や品質、機能をよく把握し、予算内で、より良いものを選択する。

(2) 使用上の留意点

① 使用前に必ず取扱説明書を読み、禁止事項などを確認し、必要なときに誰でもすぐに取り出して読めるように、取扱説明書を保管しておく。

② メーカー等が記載している点検や手入れなどの周期･内容を必ず守り、日頃使っている製品に異常はないか、定期的にチェックする。

③ 家電製品等は使用していなくても経年劣化するので、長年使用してきた家電製品等に異常が見られたら、使用をやめて電源プラグを抜き、販売店やメーカーに相談する。

※ こんな症状が出たら要注意!

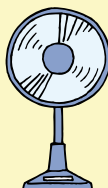
異常に
熱い

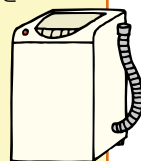
など…

エアコンの場合

- 電源コードやプラグが異常に熱い
- 電源プラグが変色している
- 焦げくさい
- ブレーカーが頻繁に落ちる
- 取付部品が腐食・緩んでいる
- 室内機から水漏れがする

扇風機や換気扇の場合

- スイッチを入れてもファンが回らない
- ファンの回転が異常に遅い
- 異常な音や振動がする
- 電源コードの折れ曲りや破損がある
- コードに触れるとファンが回ったり、回らなくなったりする

洗濯機の場合

- 脱水中に蓋を開けても 15 秒以内で止まらない
- 給水ホースや蛇口の継ぎ手、排水ホース等から水漏れがする
- 焦げくさい
- スイッチを入れても動かない
- 長年電源プラグを差したままで周辺のホコリや湿気がたまっている
- アース線が外れている
- 運転中に異常な音や振動がある

便利な自転車「ついつい、うっかり、あわてて」使用し、事故に！

日常の点検の怠りや、調子悪いが少しの間なら…などとわかっていても、ついうっかり使用したことが原因と思われる自転車の事故が発生しています。あのとき、修理しておけば…と後悔しても遅いです。自転車には、走行先の人や物を事故に巻き込んだり、他車の事故に巻き込まれる危険性があります。事故に遭わないように日常のメンテナンスを十分に!

事例

自転車をこぎ出した直後に転倒して、前フォークが破断し、捻挫などの軽傷を負った。

原因

転倒する直前に前輪部に異物を巻き込んだため、自転車の前フォークに横向きの大きな力が発生し、前フォークのアーチ部が破損したものと推測されます。

（「消費者庁事故情報データバンクシステム」から）

2. 家庭で製品事故が起きたときは！

（1）現場の状況を記録する

① 発生日時、場所、発生状況をメモする。
② 事故の状況を詳細にカメラやビデオに撮っておく。
③ 現場にいた人に証人になってもらう。
④ 人体被害の場合は病院の診断書をもらっておく。

（2）原因究明のため事故品を手元に保管する

① 安易に捨てないようにする。
② 消防署に引き渡す場合でも、預かり証をもらっておく。

（3）事故情報を関係機関やメーカー等に連絡する

最寄りの消費生活センターやメーカーに事故情報を連絡する。火災を伴う場合、最寄りの消防署等にも連絡する。

① 製品の購入時期や、購入後の使用状況などの経緯を時系列的に簡潔にまとめておく。
② 関連資料（取扱説明書、保証書、契約書、パンフなど）をまとめておく。

事故の再発や拡大防止のために、事故情報データバンクシステムが消費者庁及び独立行政法人国民生活センターの連携で下記のホームページで運用されています。誰でも自由に閲覧・検索することができますので、大いに利用しましょう。

http://www.jikojoho.go.jp/　（事故情報データバンクシステム）

消費者庁リコール情報サイト　回収・無償修理等情報が掲載されています！

http://www.recall.go.jp/

消費生活に関する相談・情報の窓口

毎日の生活の中で、「あれっ？」「困った！」と思ったときには、消費者ホットラインや石川県消費生活支援センターで相談したり、調べることができます。

小さな疑問が第一歩です。気軽に利用しましょう。

1．消費者ホットライン

消費者ホットラインは、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在を知らない消費者に、お近くの消費生活相談窓口を案内することにより、消費生活相談への最初の一歩をお手伝いするものです。

お住まいの市町消費生活相談窓口、県消費生活支援センター、国民生活センターのいずれかにつながります（開設時間内）。

消費者ホットラインの番号は、 TEL 0570-064-370 です。

（ゼロ·ゴー·ナナ·ゼロ　守ろうよ　みんなを）

消費生活相談でどこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。詳細については、消費者庁ホームページをご覧ください。

http://www.caa.go.jp/

2．石川県消費生活支援センター

消費生活相談

消費生活に関する相談について、相談員がみなさんとともに考え、解決のためのお手伝いをしています。

石川県消費生活支援センター　TEL 076-267-6110

消費者教育情報提供

くらしの中のいろいろな情報をＤＶＤや図書、パンフレットで紹介しているほか、「いしかわコンシューマー・カレッジ」や出前講座などの消費者向けの講座を行っています。

商品テスト

消費生活における食品、被服品、住居品などの商品の品質・機能・安全性についてテストをします。消費生活キッズ教室などの啓発テストも行っています。

いろいろな情報提供

消費生活情報
マイライフいしかわ

消費者安全情報
i(アイ)ライフいしかわ

「消費生活ほっと情報」配信中!

悪質商法や消費者トラブルの最新情報などを月2回程度、電子メールでお届けします(登録無料)。

◆登録はこちらから石川県HP「安全安心の消費生活」
http://www.pref.ishikawa.lg.jp/mobile/s/index.html
QRコード対応の
携帯電話で読み取って、
アクセスできます。

テレホンサービス

生活ダイヤル（24時間利用可能）

076-267-0400

クーリング･オフ、情報サイトトラブルなどについて、
テープ音声で情報提供します。

ホームページ

石川県消費生活支援センター
http://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/
国民生活センター
http://www.kokusen.go.jp/

3. 市町の相談窓口

市町名	担当課名	電話番号	市町名	担当課名	電話番号
金沢市	近江町消費生活センター	076-232-0070	内灘町	町民生活課	076-286-6701
七尾市	消費生活センター	0767-53-1112	志賀町	商工観光課	0767-32-9341
小松市	あんしん相談センター	0761-24-8071	宝達志水町	住民課	0767-29-8120
加賀市	地域福祉課	0761-72-7854	中能登町	企画課	0767-74-2806
羽咋市	消費生活センター	0767-22-1118	奥能登広域圏事務組合	消費生活相談室	0768-26-2307
かほく市	消費生活センター	076-283-7144			
白山市	消費生活センター	076-274-9507	輪島市	漆器商工課	0768-23-1147
能美市	消費生活相談室	0761-58-2248	珠洲市	市民課	0768-82-7760
野々市市	消費生活センター	076-227-6054	穴水町	産業振興課	0768-52-3670
川北町	総務課	076-277-1111	能登町	ふるさと振興課	0768-62-8532
津幡町	消費生活相談室	076-288-2104			

若者の消費生活ハンドブック
平成26年８月　発行
石川県消費生活支援センター　〒920-8204　金沢市戸水2丁目30番地
TEL(076)267−6110　FAX(076)267−6109
http://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/

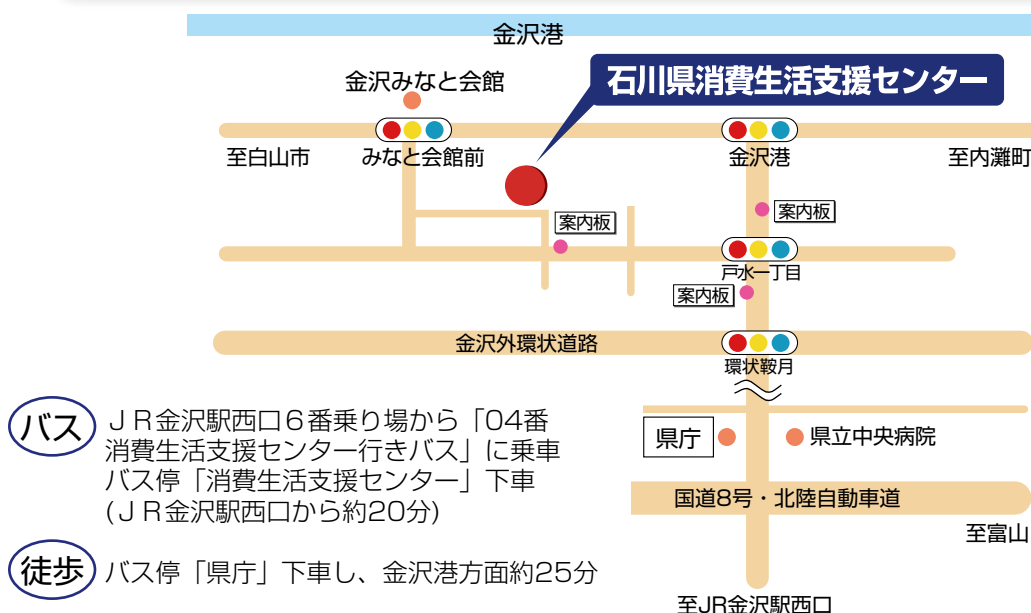
5ページの解答　①③④⑤

～相談するときのポイント～

- トラブルにあったと思ったらすぐに相談する
- できるだけ契約した本人が相談する
- 契約書などの証拠書類をそろえておく

●石川県消費生活支援センターへのアクセス●

バス　ＪＲ金沢駅西口６番乗り場から「04番消費生活支援センター行きバス」に乗車
バス停「消費生活支援センター」下車
（ＪＲ金沢駅西口から約20分）

徒歩　バス停「県庁」下車し、金沢港方面約25分

相談時間	平　日　9時～17時 土曜日　9時～12時30分
休館日	日曜日、祝日、 年末年始（12月29日～1月3日）

〒920-8204　金沢市戸水2丁目30番
TEL 076-267-6110
FAX 076-267-6109

この冊子は石川県金融広報委員会の助成により作成しました。

再生紙を使用しています
「紙へリサイクル可」